



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCIÓN**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 6

Fecha: 14/01/2025

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES EN CENTROS DE ATENCIÓN

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/04/2012	Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad
2	16/01/2013	Se unifica el desarrollo del procedimiento de apertura de buzón con el manual de atención e información al usuario en cuanto a la resolución de las peticiones quejas y reclamos.
3	25/03/2016	Ajuste en su contenido y organización de la estructura del procedimiento
4	18/07/2016	Ajustes en su contenido
5	29/08/2018	Actualización en las definiciones
5.1	08/10/2020	Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG
6	14/01/2025	Se actualiza nombre de Oficina y responsables de las actividades ya que cambio su denominación. Se modifican algunas consideraciones generales. Se actualiza el procedimiento



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCIÓN**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 6

Fecha: 14/01/2025

OBJETIVO:

Retirar los formatos de PQRSDf para conocer las apreciaciones de los usuarios, relacionados con cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o Felicitación, en el cual crea que se está violando o vulnerando sus derechos como usuario en la prestación del servicio en los diferentes centros de atención de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

ALCANCE:

Aplica para todas las PQRSDf diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario haciendo uso del Buzón Institucional

DEFINICIONES:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular o general y a obtener su pronta resolución.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona, de exigir, reivindicar o demandar a una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Queja: es la manifestación de protesta, censura descontento o inconformidad que formula una persona en relación con su conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



**PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE
BUZONES EN CENTROS DE
ATENCIÓN**

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 6

Fecha: 14/01/2025

Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable dentro de los procesos, ya sea a sus funcionarios o a la prestación de los servicios.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Todos los procedimientos y actividades referentes a los usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se fundamentan en protocolos institucionales definidos.
- El buzón debe ser colocado en un lugar visible y de fácil acceso, a consideración del responsable del Centro de Atención; este a su vez deberá supervisar diariamente la disponibilidad de bolígrafo y formatos. En los centros de atención de 24 horas, se contará con un buzón ubicado en los servicios ambulatorios y otro en el servicio de urgencias.
- El buzón debe abrirse en presencia del responsable del Centro de Atención y el presidente de la liga de usuarios o quien lo represente, o en su ausencia de un usuario de los servicios del Centro de atención, que en el momento de la apertura se encuentre en la sala de espera.
- Una vez realizada la apertura, se diligencia el formato de acta de apertura de buzón y se procede a contabilizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y/o felicitaciones. Esta acta debe ser firmada por el responsable del Centro, el presidente de la liga de usuarios o usuario delegado y otro usuario que servirá de testigo.
- Los formatos que se retiran diligenciados de los buzones se remiten a la oficina de Participación Social y Comunitaria quien a su vez realiza la clasificación, para posteriormente ser entregadas a los responsables para su respectivo seguimiento y respuesta al usuario.
- Los hallazgos y su gestión deben registrarse de forma escrita en informe de respuesta y en el consolidado de peticiones, quejas, sugerencias reclamos, denuncias y/o felicitaciones; se envía el informe de respuesta al centro de atención, para que se den a conocer los procedimientos correctivos al recurso humano y para que sea publicado en un lugar visible donde el usuario pueda verificar la respuesta.



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES EN CENTROS DE ATENCION

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 6

Fecha: 14/01/2025

- La llave del buzón estará en custodia del colaborador de la oficina de Participación Social y Comunitaria responsable de visitar el centro de atención.
- Es importante e indispensable que el usuario se sienta satisfecho, escuchado y con la seguridad de que su petición, queja o sugerencia será tomada en cuenta o solucionada si es de responsabilidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.
- Es importante tener en cuenta que una queja o sugerencia puede en algunos casos informar la ocurrencia de hechos inadecuados, que, si son riesgos de la prestación del servicio y no se corrigen a tiempo, pueden generar eventos adversos o daños no intencionales al usuario que debemos evitar dentro del marco de referencia de la Política de Seguridad del paciente de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

PROCEDIMIENTO

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Apertura de Buzón	En presencia y/o con el aval de: presidente de la liga de usuarios de cada Centro de Atención, o usuario delegado, responsable de Centro de Atención y testigo, se abre el buzón, efectuando la consolidación y acta respectiva, para su envío a la oficina de Participación Social y Comunitaria verificando la firma de recibo. NOTA: Inmediatamente se abre el buzón debe ser cerrado nuevamente garantizando la custodia respectiva de la llave.	Acta de Apertura de Buzón	Auxiliar de Apoyo al ciudadano Responsable del centro de atención Presidente de ASODEUS o su delegado Testigo
Contabilización de Formatos	El Auxiliar de Apoyo al ciudadano en compañía de el representante de los usuarios y responsable del centro, contabiliza los formatos	Acta de Apertura de Buzón	Auxiliar de Apoyo al ciudadano



PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES EN CENTROS DE ATENCION

Código: PO-SIAU-ADB-03

Versión: 6

Fecha: 14/01/2025

	encontrados, clasificándolos por quejas, peticiones, reclamos o felicitaciones; el colaborador de la oficina de Participación Social y Comunitaria levanta el acta, registrando la información y recogiendo las firmas para la posterior entrega en la Oficina de Participación Social y comunitaria.		Responsable del centro de atención Presidente de ASODEUS o su delegado
Definición de la responsabilidad en la gestión de la PQRSDF	El responsable del centro de Atención, realizara una lectura de las PQRSDF y se registran en el acta cuantas PQRSDF son trasladadas a la oficina de Participación Social y Comunitaria para su gestión. Observación: Estos formatos serán entregados a las promotoras sociales de la Oficina de Atención al ciudadano.	Acta de Apertura de Buzón Formato Descripción de peticiones, quejas, sugerencia y/o felicitaciones	Responsable del Centro de Atención. Auxiliar de Apoyo al ciudadano

Realizó	Revisó	Aprobó
Dra. OLGA ELENA LONDOÑO S. JEFE DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	DRA. YOLIMA VARGAS JIMENEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION ESTRATEGICA	DR. JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR